



**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MELAYANI JAMAAH HAJI**

Hak cipta milik UIN Suska Riau



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan
Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

Oleh :

ARDI PRANATA

NIM : 11544104595

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STRATA 1 (S1)

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1440 H/2019 M

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jemaah Haji” yang ditulis oleh :

Nama : Ardi Pranata
NIM : 11544104595
Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah di Munaqasahkan dalam Sidang Ujian Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

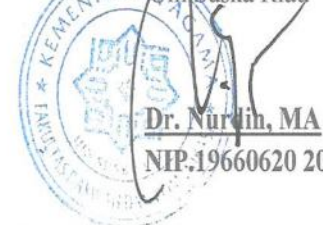
Hari : Rabu
Tanggal : 20 November 2019

Sehingga skripsi ini dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Desember 2019

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Suska Riau



Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua/ penguji 1

Khalruddin M.Ag

19720817200910 1 002

Penguji III

Imron Rosidi, MA., Ph.D

NIP. 19621124199603 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Muhlasia M.Pd

19680513 200501 1 009

Penguji IV

Perdamaian Hsb, M. Ag

NIP. 19811118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

“Pengembangan Suber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji”

Disusun Oleh:

Ardi Pranata
11544104595

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal 22 oktober 2019 :

Pembimbing I

Drs, H. Arwan, M.Ag
NIP. 196602251993031002

Pembimbing II

Rahmad, M.Pd
NIP. 197812122011011006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, P.hd
NIP.197812122011011006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 17, Oktober 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi
a.n Ardi Pranata

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Ardi Pranata NIM. 11544104595** dengan judul "**Pengembangan Suber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Drs, H. Arwan, M.Ag
NIP. 196602251993031002

Pembimbing II

Rahmad, M.Pd
NIP. 197812122011011006

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : Ardi Pranata
NIM : 11544104595
Judul : “Pengembangan Skill Pegawai Kementrian Agama Kabupaten Indragiri
Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji”.

Telah diseminarkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Januari 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 25 Januari 2019

Penguji Seminar Proposal

Dr. Masduki M.Ag

NIP. 197106121998031003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDI PRANATA

Nim : 11544104595

Tempat /tanggal lahir : PEMATANG, 10 JUNI 1997

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **"Pengembangan Suber Daya Manusia Kementerian Agama
Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji"**


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,


Ardi Pranata
NIM.11544104595





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MELAYANI JAMAAH HAJI

Oleh : Ardi Pranata

Skripsi ini membahas tentang bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji. penelitian ini dilatar belakangi oleh keinginan yang kuat dari Umat Islam untuk beribadah ketanah suci sehingga menuntut para petugas agar memberikan pelayanan secara maksimal dan profesional terhadap jamaah haji. Permasalahan dalam penelitian ini adalah seperti apa Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji. penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu. Metode Penelitian adalah ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala dan karyawan Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 5 orang. Berdasarkan hasil penelusuran data dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji menggunakan metode yaitu *pertama*, Pengembangan SDM Melalui Mutasi, pegawai yang telah dipertimbangkan akan di rekomendasikan ke Kementerian Agama Provinsi untuk mendapatkan pemutasian. *Kedua* Pengembangan SDM Melalui Promosi, pegawai yang mendapatkan promosi adalah pegawai yang telah berprestasi yang baik kinerjanya kurang lebih 2 tahun terakhir. *Ketiga* Pengembangan SDM Melalui pembinaan karir, setiap karyawan berkesempatan untuk dapat di usulkan kepada Kementerian Agama Provinsi untuk mendapatkan pembinaan karir. *Keempat* Pengembangan SDM Melalui Motivasi Kerja, motivasi kerja yang diterapkan adalah dengan memberikan target kepada karyawan untuk mencapai hasil kerja setiap tahunnya. *Kelima* Pengembangan SDM Melalui Pelatihan, pelatihan rutin dilakukan setiap tahunnya yang mana peserta dalam pelatihan adalah para kepala seksi dan staf.

Kata Kunci : Pengembangan, Sumber Daya Manusia, Pelayanan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN THE KEMENTERIAN AGAMA (RELIGIOUS AFFAIRS MINISTRY) OF THE KABUPATEN INDRAGIRI HULU IN SERVING THE HAJJ CONGREGATION

By : Ardi Pranata

This thesis discusses how is the Human Resources Development of the Ministry of Religious Affairs of Indragiri Hulu Regency in Serving the Pilgrims. This research is motivated by the strong desire of Muslims to worship in the holy land so as to demand that officials provide maximum and professional service to pilgrims. The problem in this research is what the Development of Human Resources of the Ministry of Religion of Indragiri Hulu Regency is in Serving Pilgrims. This research was conducted at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Indragiri Hulu Regency. The research method is a qualitative research. Data are collected through interviews, observation and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods. The subjects in this study are the heads and employees of the Ministry of Religious Affairs, Indragiri Hulu Regency consisting of 5 people. This thesis concludes that the Human Resources Development of the Ministry of Religious Affairs in Indragiri Hulu Regency in Serving the Hajj Pilgrims uses some methods; the first is Human Resource Development Through Mutation in which employees who have been considered will be recommended to the Provincial Office of Ministry of Religious Affairs for mutation. The Second is Human Resources Development Through Promotion in which employees who get a promotion are employees who have performed well in the last 2 years. The third is Human Resources Development Through career development. In this case, every employee has the opportunity to be proposed to the Provincial Office of Ministry of Religious Affairs for career guidance. The Fourth is Human Resources Development Through Work Motivation. Work motivation applied is to provide targets to employees to achieve work results every year. The Fifth is Human Resources Development Through Training. Routine training is conducted every year in which the participants in the training are the section heads and staffs.

Keywords: Development, Human Resources, Services



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Segala puji hanya milik Allah SWT yang memiliki alam semesta beserta isinya yang selalu memberikan cahaya kebenaran dan ilmu pengetahuan serta kemampuan berfikir, berkreatifitas dan beraktifitas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji”**

Shalawat sertasalam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa risalah kebenaran berupa agama Islam dan kitab suci Al-Qur'an yang merupakan pedoman hidup hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Ungkapan terimakasih dan penghargaan penulis hanturkan kepada :

1. Teristimewa buat ayah handa tersayang Astoni dan ibundaku tercinta Arlina dengan ketulusan hati selalu mencurahkan kasih sayang, membimbing, mendidik, dan berkorban serta mendo'akan untuk kebahagiaan dan kesuksesan ananda sejak usia dini sampai saat ini, dengan penuh pengorbanan dan kasih sayang yang tiada terkira. Sehingga penulis dapat mempersembahkan karya sederhana ini.
2. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartaono, M.Si dan Wakil Dekan III Dr. Azni, M.Ag
4. Imron Rosidi, S.Pd, M.A dan Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

5. Drs. Arwan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Rahmad, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktunya untuk penulis dalam membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Dr. Masduki, M.Ag sebagai dosen metodologi penelitian yang telah memberikan arahan dan motivasi yang mampu memberikan semangat kepada penulis selama perkuliahan.
7. Aslati M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu pengetahuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan seluruh Karyawan/I yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
9. Bapak Drh H. A. Karim M.Pd.I selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Hanya Allah SWT yang akan membalas semua kebbaikannya.
10. Saudara-saudaraku tercinta dan sangat penulis sayangi, adik saya Lidya Astuti dan Livia Ardani. Sepupu Andri Yoci, Heni Kurnia. Terimakasih untuk bantuan dan dukungan kalian selama ini.
11. Buat teman terdekat penulis Aufa Syahrizal, Ibrahim, Misbah Fachry, Syafruddin, Rian Marliyansyah, Alfacrozi Islami yang selama kurang lebih empat tahun menemani dalam suka maupun duka, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk penulis dari masih belajar sampai penulis bimbingan dan sampai detik ini, berkorban apa saja demi kesenangan penulis, terimakasih Baba hanya Allah SWT yang dapat membalas semua kebaikanmu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Sahabat-sahabat sepermaian booyah Arif Reynaldi, Yoga Oktapratama, Ali Akbar, Praswardana, Bayu Sagita, Robi Atmaja,. Terimakasih untuk dukungannya. Semoga Allah permudahkan jalan kita untuk mencapai kesuksesan.
13. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah Kelas C dan Manajemen Traveling Haji dan Umrah angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat sahabat KKN angkatan 2018 khususnya desa Redang Kecamatan Rengat Barat Seperti Ibrahim, Yudi Sugianto, Zurai, Riki Firmansyah, Sari Afdollia, Iit oktaviani, Auilia Zuhra, Juni Weldiana, dan Mega Mustika. Terimakasih untuk kebersamaan dan kekeluargaannya. Tetap semangattuntut mencapai kesuksesan dan semoga Allah selalu memudahkan jalannya.
15. Semua pihak yang turut berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih.

Penulis juga menyadari bahwa karya skripsi ini sangat jauh dari nilai kesempurnaan. Karya yang sempurna hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan ktitikan dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya. Semoga skripsi ini dapatbermanfaa tbagi kita semua.

Pekanbaru, Mei 2019

Penulis

ARDI PRANATA

NIM. 11544104595



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERSETUJUAN..... | |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Penegasan Istiah..... | 3 |
| C. Rumusan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 4 |
| E. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Kajian Teori | 7 |
| B. Kajian Terdahulu | 30 |
| C. Kerangka Pikir | 31 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 34 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 34 |
| C. Sumber Data | 34 |
| D. Informan Penelitian | 35 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| F. Validitas Data | 36 |
| G. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM | |
| A. Sejarah Objek Penelitian..... | 38 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| | |
|---|----|
| B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Indragri Hulu | 42 |
| C. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Indragri Hulu | 42 |
| D. Struktur Kementerian Agama Kabupaten Indragri Hulu | 44 |

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 46 |
| B. Pembahasan | 52 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

DOKUMENTASI

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

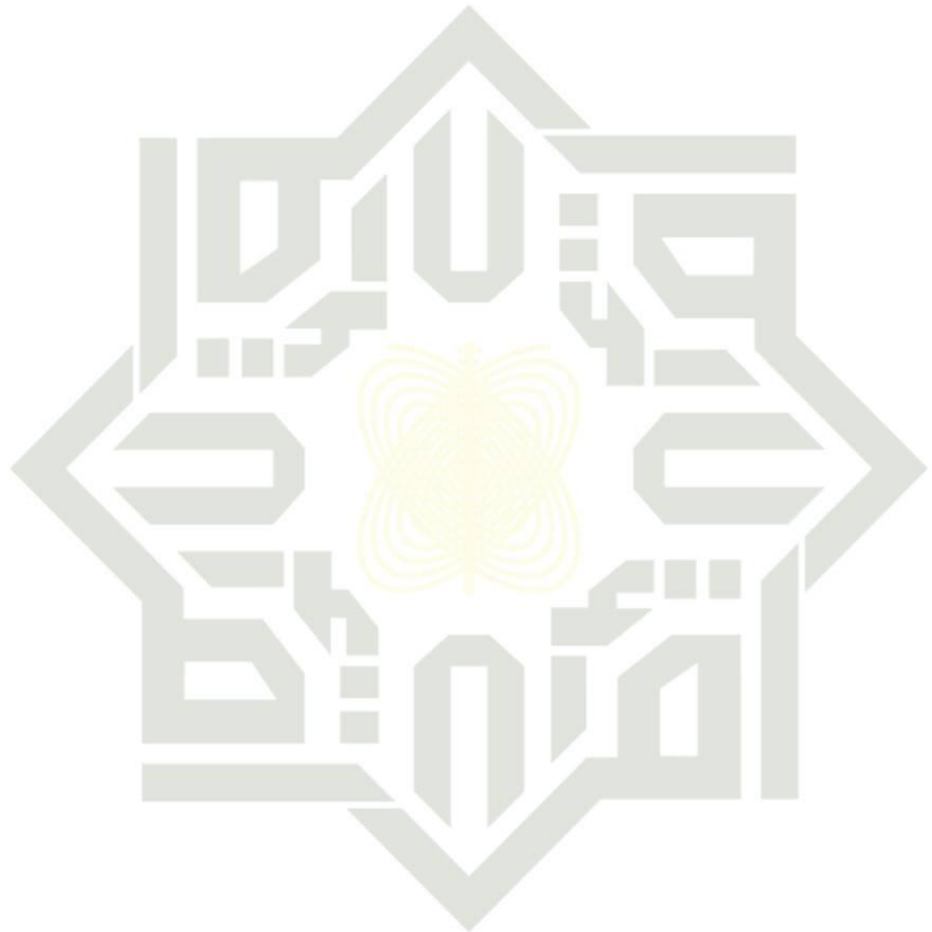


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1: Kerangka Berpikir | 33 |
| Gambar 4.1: Struktur Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu | 45 |



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima, dan berhaji ke Baitullah yaitu bagi orang-orang yang mampu. Karena itu, orang yang mengingkarinya dihukumi sebagai orang kafir dan murtad. Sebagaimana diterangkan dalam Q.S. Ali-Imran :97

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya : “ *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) makam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam* ”.¹

Menunaikan ibadah haji merupakan impian bagi semua muslimin dan muslimah. Tidak sedikit orang dengan segala cara untuk bisa melakukan ibadah ke tanah suci. Ada yang menabung bertahun-tahun, ada yang menjual harta warisan, tanah, properti dan berbagai cara lainnya. Namun tidak sedikit juga ada mereka yang sudah mampu dari segi materi, fisik dan mental akan tetapi belum mau atau belum ada niat untuk berhaji ke tanah suci.

Haji di Indonesia terbagi dua, yaitu haji reguler dan haji khusus yang dulu dikenal dengan nama ONH Plus. Haji reguler dalam hal ini langsung ditangani oleh pemerintah lewat Kementerian Agama. Kementerian Agama disini sebagai lembaga pemerintah yang bertugas sebagai pengawal moral bangsa dan menata kehidupan umat beragama dalam sistem kehidupan nasional, bertanggung jawab untuk melakukan penataan dan pembinaan secara berkesinambungan demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang damai, dinamis berdasarkan Pancasila. Kementerian Agama mempunyai tugas

¹ Departemen Agama, *Al-qur'an dan Terjemahan*. Sabiq, Depok. Ali-Imran: 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dalam bidang keagamaan.

Dalam UU no XIII tahun 2008 mengenai peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu kode etik pegawai adalah memberikan pelayanan tanpa pamrih terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja para pegawai di bagian penyelenggaraan haji dan umrah dikementerian agama kabupaten indragiri hulu, maka diperlukan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia dalam melayani jemaah haji, agar nantinya para jemaah merasa nyaman dan puas terhadap pelayan yang diberikan oleh para pegawai.

Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual dan emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan dengan baik. Pengembangan juga diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan membutuhkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam melayani karirnya. Melalui pengembangan sumber daya manusia, departemen sumber daya manusia mengurangi ketergantungan perusahaan pada rekrutmen sumber daya manusia baru. Bila sumber daya manusia dikembangkan secara tepat, maka resiko persaingan dan ketidak pastian bisnis dimasa depan akan bisa diantisipasi dengan baik.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi. Pengembangan SDM ini adalah sebuah cara yang efektif untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan SDM serta keragaman SDM yang ada dalam organisasi.²

Sumber Daya Manusia adalah seorang pegawai atau individu yang bekerja berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.³ Adapun pendapat lain, pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.⁴ Pegawai sebagai individu dalam sebuah organisasi merupakan bagian terpenting karena memiliki peranan besar dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Maka pada kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu diperlukannya Sumber Daya Manusia yang profesional dan mampu bekerja dengan baik. Contohnya pada saat pembinaan calon jemaah haji maka para pegawai harus mempunyai kemampuan serta keterampilan skill yang cukup memadai, agar pada saat pembimbingan jemaah haji dapat berjalan secara maksimal. Contoh lain misalnya pada sistem pendataan calon jemaah haji, apabila para pegawai tidak cepat dalam pendataan maka masalah yang timbul adalah merugikan calon jemaah haji. Oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang profesional yang bisa bekerja dengan baik serta sesuai dengan jabatan dan bagian yang dimilikinya. Sehingga para jemaah dapat merasa nyaman ketika sedang dilayani oleh para pegawai atau karyawan.

Berdasarkan fenomena yang timbul dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini kedalam suatu karya ilmiah dengan judul **“Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jemaah Haji”**

² Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2012), 5

³ Moejikat Soebaryono. *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. (Bandung: Mandar Maju, 2002), 6

⁴ Robbins, Stephen. *Perilaku Organisasi*, (edisi kesepuluh sabar dini, 2006), 10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

Di dalam penelitian berjudul “Pegembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji”. penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis memberi batasan dan penjelasan istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Pengembangan (*development*) diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi.⁵ Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik.
2. Sumber Daya Manusia, Adalah manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi atau perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut
3. Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah suatu kantor Kementrian Agama Kabupaten Indragiri Hulu yang berada di Jl. Narasinga No. 50 Rengat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dicantumkan diatas penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji .

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
Untuk mengetahui bagaimana pengembangan sumber daya manusia kementerian agama indragiri hulu dalam melayani jamaah haji.
2. Kegunaan Penelitian

⁵ Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2011), 103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebagai memenuhi persyaratan Tugas Akhir agar memperoleh Gelar Sarjana di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi para pembaca untuk memahami bagaimana pengembangan sumber daya manusia Kementerian Agama Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (subjek penelitian)

Berisikan tentang sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

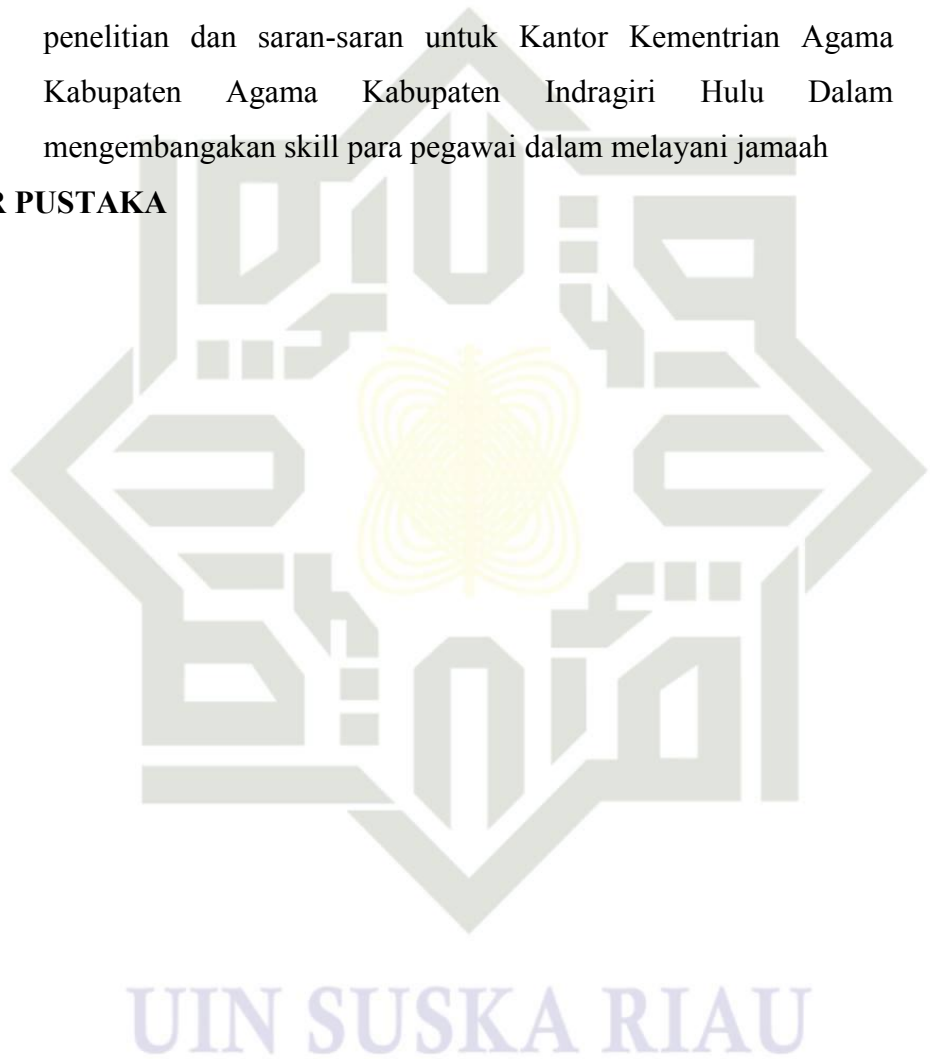
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan bab yang menganalisa tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama dalam Melayani Jamaah Haji.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk Kantor Kementrian Agama Kabupaten Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam mengembangkan skill para pegawai dalam melayani jamaah

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Pengembangan SDM

Semakin berkembang sebuah perusahaan atau organisasi maka akan semakin banyak pula tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menggerakkan perusahaan atau organisasi untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Selain itu tenaga kerja yang meningkat secara kualitas juga diperlukan untuk mengimbangi kemajuan teknologi yang pesat. Dengan demikian efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan atau organisasi akan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Pengembangan SDM mengandung pengertian sebuah usaha untuk melaksanakan pekerjaan sehingga bisa meningkatkan prestasi di masa kini atau masa akan datang dengan menanamkan pengetahuan, perubahan perilaku atau peningkatan keterampilan. Menurut Dessler, 1984. Pengembangan karyawan merupakan sarana yang ditujukan pada upaya untuk lebih mengaktifkan kerja para karyawan perusahaan yang kurang aktif sebelumnya, mengurangi dampak-dampak negatif yang dikarenakan kurangnya pendidikan, pengalaman yang terbatas atau kurangnya kepercayaan diri dari anggota dari kelompok anggota tertentu.⁶

Pengembangan menurut definisi Hill yaitu pengembangan mangacu pada pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan dan penilaian dari pribadi dan kemampuan karyawan yang menolong mereka untuk menyiapkan masa depan.

Menurut pendapat Andrew E. Sikula mengemukakan bahwa pengembangan (*development*) merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang digunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis

⁶ Nuraini, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV Aswaja Pressindo, 2013), 57-58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

guna mencapai tujuan yang umum.⁷ Menurut Gouzali pengembangan SDM merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.

Pengembangan sumber daya manusia tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

a. Tujuan Pengembangan SDM

Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan kinerja individu melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap. Secara umum tujuan pengembangan SDM adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

Pengembangan pegawai menguntungkan baik bagi organisasi maupun individu. Para pegawai dan manajer dengan pengalaman dan kemampuan yang layak akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk berkompetisi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang kompetitif.

b. Ruang Lingkup Pengembangan SDM

Ruang lingkup pengembangan pegawai menurut Hani, Pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas, dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap

⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 44.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan sifat-sifat kepribadian. Kegiatan pengembangan biasanya merupakan tanggung jawab unit personalia.

Untuk meningkatkan profesionalisme pegawai sehingga lebih mudah dalam emncapai tujuan organisasi, maka yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan pegawai tentulah organisasi itu sendiri. Dengan demikian organisasi harus melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai ini dalam program yang disusun, yaitu tentang jenis pengembangan apa yang diperlukan pegawai.

Pengembangan dapat dilihat dalam lingkup pertumbuhan kemampuan yang terjadi jauh melampaui apa-apa yang dituntut dalam suatu pekerjaan, hal ini mewakili usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani berbagai jenis penugasan.

Dalam organisasi pengembangan pegawai tidak saja dilakukan melalui pelatihan, tetapi dapat pula melalui pemberian tugas-tugas tertentu. Tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai tersebut tentutugas-tugas yang menghendaki pengembangan potensi diri pegawai sendiri.

c. Manfaat Pengembangan SDM

Manfaat pengembangan SDM adalah dengan pengembangan SDM tersebut pegawai lebih melaksanakan tugasnya, sehingga akan lebih poditif dalam menyumbang tenaga dan pikiran organisasi. Dapat dikatakan bahwa program-program pengembangan SDM adalah menunjukan tingkat kesadaran yang cukup tinggi bahwa pimpinan organisasi memberikan kepercayaan yang lebih besar kepada pegawai untuk berbuat dan menunjukan prestasi kerjanya.

Menurut jhon, manfaat pengembangan SDM adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kepuasan para pegawai
- 2) Pengurangan pemborosan
- 3) Mengurangi ketidakhadiran pegawai
- 4) Memperbaiki metpde dan sistem kerja
- 5) Meningkatkan sistem penghasilan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Mengurangi kecelakaan kerja

Sedangkan menurut Flippo, mengemukakan bahwa program pengembangan pegawai akan memberikan manfaat kepada organisasi berupa peningkatan produktivitas, dan peningkatan moral. Program-program semacam ini juga akan membantu memenuhi kebutuhan perorangan dalam usaha mencari pekerjaan yang bermakna bagi karir seumur hidup.

Pada umumnya para pegawai juga sangat menaruh perhatian terhadap program-program pengembangan pegawai, dalam usaha mempromosikan pegawai dan memanfaatkan bakat para pegawainya. Intik itu perlu konsep proses karir dan pengembangannya yang jelas, sistematis dan terencana dengan baik.⁸

d. Metode Pengembangan SDM

Metode dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah cara yang teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai metode (dengan ilmu pengetahuan, dan sebagainya).⁹

Dalam mengembangkan karyawan, maka langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengetahui berbagai metode yang dapat digunakan dalam pengembangan sumber daya manusia sebagai berikut:

1) Pengembangan SDM Melalui Mutasi

Menurut simamora mengutarakan mutasi dengan istilah *transfer*. *Transfer* adalah perpindahan seorang karyawan dari satu pekerjaan keposisi lainnya yang gaji, tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya sama.

Sedangkan menurut sastrohadiwiryono mutasi adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan tenaga kerja ke

⁸ Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2012), 51

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 1994), 580

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja ¹⁰

Status sumber daya manusia karyawan suatu organisasi pada umumnya tidak tetap. Status karyawan bergerak secara konstan keatas, secara lateral kebawah, dan keluar dari organisasi. Mutasi atau pemindahan itu sendiri adalah suatu kegiatan rutin dari suatu organisasi untuk dapat melaksanakan prinsip *“the right man in the right place”* orang tepat pada tempat yang tepat. Maksudnya adalah memutasikan pegawai kepada posisi yang tepat dan pekerjaan yang sesuai, agar semangat dan produktivitas kerjanya meningkat.

Uraian diatas menunjukkan bahwa mutasi merupakan proses kegiatan yang dapat mengembangkan posisi atau status seorang karyawan dalam suatu organisasi. Karena mutasi merupakan kekuatan yang sanggup merubah posisi karyawan, maka dikatakan bahwa mutasi merupakan salah satu cara yang paling ampuh untuk mengembangkan karyawan dalam lingkungan organisasi.

Didalam pengembangan SDM melalui mutasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

- a. Mutasi atas keinginan pegawai. Kadang-kadang pegawai secara spontanitas mengajukan keinginannya untuk dipindahkan ketempat kerja lain yang ada dilingkungan organisasi.
- b. Mutasi atas kebijakan manajemen, manajemen SDM yang bijaksana akan memprogramkan kegiatan ini, baik dalam jangka pendek maupun panjang. Dalam jangka pendek misalnya diperuntukan karena tuntutan yang mendesak, sedangkan dalam jangka panjang dalam usaha menjaga kontinuitas produksi maupun kontinuitas organisasi secara makro.

¹⁰ Ahmad Jefri, “Pelaksanaan Mutasi Pegawai Negeri sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai barat Ke Kabupaten Mahakam Ulu” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 2, No 3. (2014), 3080



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, kegiatan mutasi SDM pegawai tidak selamanya bersumber dari keinginan organisasi itu sendiri. Tetapi tidak jarang mutasi bersumber dari pegawai yang bersangkutan.

Pelaksanaan mutasi dilandaskan pada beberapa dasar atau landasan. Menurut pendapat hasibuan, menyebutkan bahwa ada tiga dasar/landasan pelaksanaan mutasi karyawan yang kita kenal yaitu :

1. *Merit system*

Merit system adalah mutasi karyawan yang didasarkan atas landasan yang bersifat ilmiah, objektif, dan hasil prestasi kerjanya. *Merit system* ini merupakan dasar mutasi yang baik karena output dan produktivitas kerja meningkat, jumlah kesalahan yang diperbuat menurun, absensi dan disiplin karyawan semakin baik, jumlah kecelakaan menurun.

2. *Seniority system*

Seniority sistem adalah mutasi yang didasarkan atas landasan masa kerja, dan pengalaman kerja dari karyawan bersangkutan. Sistem mutasi seperti ini tidak objektif karena kecakapan orang yang dimutasikan berdasarkan senioritas belum tentu mampu memangku jabatan baru

3. *Spoiled system*

Spoiled system adalah mutasi yang didasarkan atas landasan kekeluargaan. Sistem mutasi seperti ini kurang baik karena didasarkan atas pertimbangan suka atau tidak suka.¹¹

2) Pengembangan SDM Melalui Promosi

menurut Flipppo Promosi berarti pemindahan dari suatu jabatan ke jabatan yang lain yang mempunyai status yang lebih tinggi. Biasanya perpindahan jabatan yang lebih tinggi ini disertai dengan peningkatan gaji atau lainnya walaupun tidak selalu demikian.

¹¹ Bunga Ika Pratiwi, "Pelaksanaan Mutasi Pegawai Di Kota Batu (Studi pada Badan Pegawaian Daerah Kota Batu)", *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 2, No. 5, 772

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Andrew F. Sikula secara teknis promosi adalah suatu perpindahan didalam organisasi dan posisi lainnya yang melibatkan baik peningkatan upah maupun status.¹²

Menurut Rivai promosi terjadi apabila dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain yang lebih tinggi dalam pembayaran, tanggung jawab, dan level. Umumnya diberikan sebagai penghargaan, hadiah atas usaha dan prestasinya dimasa lampau. Promosi dapat terjadi tidak hanya bagi mereka yang menduduki jabatan manajerial, akan tetapi bagi mereka yang pekerjaannya bersifat teknis dan non manajerial.

Menurut satro hadiwirjoyo promosi merupakan proses perubahan dari satu pekerjaan lain dalam hirarki wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada tenaga kerja pada waktu sebelumnya. Jika diadakan kesempatan bagi setiap karyawan untuk dipromosikan berdasarkan atas keadilan dan objektivitas, karyawan akan terdorong untuk bekerja lebih giat, bersemangat, berdisiplin dan berprestasi dalam bekerja sehingga sasaran perusahaan secara optimal dapat dicapai.

Menurut siagian didalam bukunya mhicael, bahwa yang dimaksud dengan promosi adalah apabila seorang pegawai dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatan hirarki jabatannya lebih tinggi dan penghasilannyapiun lebih besar pula. Maka setiap pegawai mendambakan promosi karena dipandang sebagai penghargaan atas keberhasilala seseorang menunjukan prestasi kerja yang tinggi dalam menunaikan kewajibannya dalam pekerjaan atau jabatan yang dipangkunya sekarang, sekaligus sebagai pengakuan atas

¹² Melayu Hasibuan, "Manajemen Sumberdaya Manusia, (Jakarta: Bumi aksara, 2008),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan dan potensi yang bersangkutan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi dalam organisasi.¹³

Promosi terjadi apabila seorang pegawai dalam organisasi dinaikan kejabatan yang lebih tinggi dan disertai dengan peningkatan kekuasaan, wewenang, tanggung jawab, pendapatan, dan fasilitas lainnya. Dengan demikian promosi akan selalu diikuti dengan tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dalam promosi tersebut juga mengandung nilai, karena promosi adalah merupakan bukti pengakuan dari organisasi antara lain atas prestasinya.

Pegawai yang dipromosikan adalah pegawai yang dinyatakan rata-rata telah berprestasi lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai lainnya dalam organisasi tersebut. Promosi jabatan pada umumnya didambakan oleh setiap pegawai. Oleh karena itu suatu program promosi harus diadakan, yang mengandung hal-hal :

- a. Ke arah mana suatu jabatan akan menuju
- b. Sampai dimanakah jenjang suatu jabatan yang akan dicapai
- c. Kriteria apa, atau persyaratan yang bagaimana yang diperlukan untuk promosi jabatan tersebut.

Dengan demikian suatu motivasi yang dapat mendorong orang untuk berpartisipasi aktif dalam suatu organisasi, antara lain kesempatan untuk maju.

Yang menjadi dasar-dasar promosi dalam suatu organisasi adalah harus berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang seobjektif mungkin. Karena objektivitas suatu promosi akan membawa dampak yang positif bagi tumbuhnya motivasi maupun semangat kerja bagi anggota-anggota lainnya dalam organisasi yang bersangkutan. Pemberian promosi pada pegawai tidak harus diartikan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan

¹³ Michael "Studi Tentang Promosi dan Mutasi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Kutai Barat: *Jurnal Pemerintahan Integratif* Vol. 3, No. 1, (2015), 212.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegawai tersebut, tetapi harus pula dikaitkan dengan kegiatan organisasi sebagai keseluruhan.

3) Pengembangan SDM Melalui Pembinaan karir

Pembinaan karir pegawai adalah proses dan kegiatan mempersiapkan seorang pegawai untuk menduduki jabatan dalam organisasi atau perusahaan yang akan dilakukan dimasa mendatang.

Sudiro mendefinisikan pengembangan karier adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karier yang diinginkan. Martoyo mendefinisikan pengembangan karier merupakan suatu kondisi yang menunjukkan adanya sebuah peningkatan-peningkatan status seseorang pada suatu organisasi dalam jalur karier yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan pengembangan karier merupakan tanggung jawab suatu organisasi yang menyiapkan karyawan dengan kualifikasi dan pengalaman tertentu, agar pada saat dibutuhkan organisasi sudah memiliki karyawan dengan kualifikasi tertentu.¹⁴

Menurut I Komang A. dkk pengembangan karir adalah peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karir dan peningkatan oleh departemen personalia untuk mencapai suatu rencana kerja sesuai dengan jalur atau jenjang organisasi.¹⁵

Sedangkan pengertian pengembangan karir yang lain menyebutkan bahwa pengembangan karir adalah salah satu fungsi manajemen karir. Pengembangan karir adalah proses mengidentifikasi potensi karir pegawai dan materi serta menerapkan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan potensi tersebut.

¹⁴ Renaldy Massie, : "Pengaruh Perencanaan Karir, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol.5, No. 6(2015), 637

¹⁵ I Komang Ardana dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (GRAHA ILMU, Yogyakarta: 2012), 117



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara umum proses pengembangan karir dimulai dengan mengevaluasi kinerja karyawan. Proses ini lazim disebut sebagai penilaian kinerja (performance appraisal). Dari hasil penelitian kinerja ini kita mendapatkan masukan yang menggambarkan profil kemampuan karyawan baik potensinya maupun kinerja aktualnya. Dari masukan inilah kita mengidentifikasi berbagai metode untuk mengembangkan potensi yang bersangkutan. Pengembangan karir karyawan dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu cara diklat dan cara nondiklat¹⁶

Samsudin mengemukakan sebagai berikut: “pengembangan karier (*career development*) adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi pada jalur karier yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan”¹⁷

Pengembangan karir pegawai ini perlu dilakukan karena seorang pegawai bekerja dalam suatu organisasi tidak hanya ingin memperoleh apa yang dipunyai hari ini, tetapi juga mengharapkan ada perubahan, ada kemajuan, ada kesempatan yang diberikan kepadanya untuk maju ketingkat yang lebih tinggi dan lebih baik.

Pengembangan karir yang dilakukan oleh organisasi tersebut perlu adanya pelaksanaan yang adil dan benar, serta perlu adanya kepedulian atasan. Terkait dengan pengembangan karir pegawai tersebut terdapat asa yang akan menciptakan kondisi yang seimbang antara pegawai dan organisasi dalam menghadapi masa depan yang penuh dengan perubahan dan tantangan.

Untuk mencapai proses karir yang baik, perlu diperhatikan prinsip-prinsip antar lain :

- a. Pegawai bertanggung jawab atas karirnya sendiri

¹⁶ Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: 2002), 183-184

¹⁷ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT AJAGRAFINDO PERSADA, 2012), 334-337

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Keahlian pegawai didasarkan pada usaha perjuangannya sendiri
- c. Perencanaan karir dibuat secara sadar dan sukarela
- d. Mengguankan *continous improment* untuk menumbuhkan pribadinya
- e. Sukses dijabarkan dengan baik oleh diri pegawai sendiri.

Selain itu menurut Handoko tujuan pengembangan karir pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjamin para karyawan yang tidak dipromosikan bahwa mereka masih bernilai dan akan dipertimbangkan untuk promosi-promosi selanjutnya, bila mereka memenuhi syarat.
- b. Untuk menjelaskan mengapa mereka tidak terpilih
- c. Untuk menunjukan apa kegiatan-kegiatan pengembangan karir yang harus diambil

Pengembangan karir pegawai akan memberikan manfaat yang besar bagi pegawai yang bersangkutan maupaun bagi organisasi. manfaat tersebut dapat meliputi :

- a. Mendorong para pegawai untuk mengembangkan diri dan kemampuannya.
- b. Menambah rasa kepedulian yang tinggi terhadap organisasi
- c. Memecah terjadinya keresahan dikalangan karyawan yang selama ini kurang diperhatikan
- d. Mengurangi karyawan yang meninggalkan organisasi
- e. Mengisi lowongan yang tersedia akibat adanya karyawan yang mutasi atau promosi
- f. Mengoptimalkan penggunaan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawansesuai dengan potensi yang bersangkutan.

Dalam mendorong para pegawai untuk mengembangkan diri dan kemampuannya adalah dalam upaya antara lain :

- a. Meningkatkan kemampuan manajerial dalam memikul tanggung jawab yang lebih besar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk meningkatkan berbagai kemampuan teknis secara lebih mendalam
 - c. Keinginan untuk memperoleh adanya jaminan dan kestabilan dalam pekerjaan
 - d. Keinginan berbuat sesuatu yang lebih besar dalam kehidupan kekaryaan
 - e. Keinginan untuk bekerja lebih mandiri, sehingga lebih berkesempatan mengembangkan potensi diri.
- 4) Pengembangan SDM Melalui Motivasi Kerja

Dalam motivasi kerja ini yang perlu dilakukan oleh seorang pemimpin agar semangat kerja tetap terpelihara, sehingga karyawan selalu memberikan motivasi yang tepat kepada para sumber daya manusia, sehingga pada mereka timbul keinginan untuk berbuat dan bekerja dengan baik sesuai dengan tuntutan dan keinginan organisasi. Dengan pemberian motivasi yang tepat diharapkan mereka terdorong untuk bekerja dengan baik.

Motivasi kerja sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Atau dengan kata lain pendorong semangat kerja. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, menurut J. Ravianto adalah : atasan, rekan, sarana fisik, kebijaksanaan dan peraturan. Motivasi individu untuk bekerja dipengaruhi oleh sistem kebutuhannya.¹⁸

Dalam pengertian umum, motivasi dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah suatu tujuan tertentu. Batasan mengenai motivasi sebagai “ *The process by which behavior is energized and directed*” (suatu proses, dimana tingkah laku tersebut di pupuk dan diarahkan) para ahli psikologi memberikan kesamaan antara motif dengan needs(dorongan, kebutuhan). Dari batasan

¹⁸ Hendra Indy, “ Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank PTN Madiun”, *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* Vol. 2 No.2 (2013), 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diatas, dapat disimpulkan bahwa motif adalah yang melatar belakangi individu untuk berbuat mencapai tujuan tertentu¹⁹

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge mendefinisikan motivasi (*Motivation*) sebagai proses yang menjelaskan ntensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuannya²⁰

Dalam hubungannya dengan lingkungan kerja Ernest J. McCormick mengemukakan bahwa Motivasi kerja adalah merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja²¹

Menurut PF. Drucker, motivasi berperan sebagai pendorong kemauan dan keinginan seseorang. dan inilah yang motivasi dasar yang mereka usahakan sendiri untuk menggabungkan dirinya dengan organisasi untuk berperan dengan baik²²

Menurut Siagian definisi dari *motivating* adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. “Motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang sangat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri.”

Menurut George & Jones, motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang

¹⁹ Panji, Anaroga, *Psikologi Kerja* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1992), 34

²⁰ Stephen P. Robbins, Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Salemba Empat, 2008), 222

²¹ Anwar,P rabu Mangkunegara, *Psikologi perusahaan*.(Bandung: Trigenda karya,1993),

²² Sutarto, wijono, *Psikologi industry dan organisasi : Dalam Satu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana Prewnatal Media Group, 2010), 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam suatu organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)²³

Motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan nya dengan lebih baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru.

Perkembangan teori motivasi didasarkan kajian yang lebih kritis dan mendalam atas teori-teori pendahulunya dan dianggap lebih relevan dengan situasi dan kondisi saat ini. Gibson, *et al.* (1989: 91) menyatakan bahwa teori-teori motivasi mengacu kepada dua kategori sebagai berikut.

- a. Teori kepuasan, yang memusatkan perhatian kepada faktor dalam diri orang yang menguatkan, yang mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku pegawai
- b. Teori proses yang menguraikan dan menganalisis bagaimana perilaku itu dikuatkan, diarahkan, didukung, dan diberhentikan.

Adapun tujuan dari motivasi kerja adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan
- b. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- c. Meningkatkan disiplin kerja
- d. Meningkatkan prestasi kerja
- e. Meningkatkan rasa tanggung jawab
- f. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi
- g. Serta menumbuhkan loyalitas karyawan pada perusahaan

²³ Endo Wijaya, "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya)", *Jurnal Manajemen dan Wirausahaan* Vol. 12, No. 24 (Maret 2010), 112.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Didalam pengembangan motivasi kerja ini, ada beberapa teknik yang digunakan. Menurut Ranu pandoyo, teknik motivasi kerja terbagi menjadi dua, yaitu :

Pertama, Pemberian motivasi positif, adalah kegiatan pemberian motif kerja kepada para pegawai dengan cara memengaruhi kepada mereka untuk melaksanakan pekerjaan. Teknik ini digunakan melalui pemberian semua imbalan yang menguntungkan pegawai, sehingga dapat menimbulkan gairah dan semangat kerja untuk berprestasi.

Kedua, penerapan pemberian motivasi negatif, adalah sebaliknya dari motivasi positif. Yaitu para pegawai dipengaruhi untuk melaksanakan melalui penggunaan kekuatan (power) yang menakutkan para pegawai. Motivasi berupa ancaman dengan pemberian sanksi bagi siapa yang tidak mau bekerja giat.²⁴

5) Pengembangan SDM Melalui Pelatihan

Pelatihan merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Kaswan mendefinisikan pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan karyawan. Pelatihan meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan pelatihan merupakan kegiatan dari perusahaan/instansi yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku,

²⁴ Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 321



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterampilan, dan pengetahuan dari pegawainya, sesuai dengan keinginan dari perusahaan/instansi yang bersangkutan.²⁵

Pelatihan atau dengan istilah "training" merupakan salah satu program suatu organisasi yang strategis dalam rangka mempertahankan dan memberikan motivasi kepada karyawan. Dari beberapa definisi mengenai pelatihan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keahlian, sikap dan perilaku serta kinerja karyawan.
2. Pelatihan berhubungan dengan pekerjaan tertentu yang harus dilakukan dalam perusahaan.

Tidak seperti pengembangan (*development*) yang mewakili suatu investasi yang berorientasi ke masa depan untuk karyawannya, pelatihan (*training*) memiliki fokus yang lebih sempit, diarahkan untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya secara lebih baik dan diharapkan memberikan keahlian-keahlian yang akan memberikan manfaat bagi perusahaan.²⁶

Pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja. Menurut pasal 1 ayat 9 UU No.13 Tahun 2003, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Menurut Gomes pada jurnal Mega, mengemukakan pelatihan adalah setiap usaha untuk

²⁵ Renaldy Massie, "Pengaruh Perencanaan Karir, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol.5, No. 6(2015), 637.

²⁶ Feidy Ch. Woeotitjan, "Tingkatan Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Karir Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara)", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol.16, No.4 (2016), 443.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya.²⁷

Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakannya dalam pekerjaan, pada dasarnya pelatihan diperlukan karena adanya kesenjangan antar keterampilan pekerja sekarang dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk menempati posisi baru.

Merencanakan dan mengatur strategi pelatiba menyangkut empat langkah, yaitu:

a. *Nee Asesment*

Penilaian kebutuhan pelatihan mempertimbangkan mengapa aktivitas secara khusus diperlukan dan menempatkan pelatihan dalam konteks organisasi yang sesuai. Penilaian kebutuhan ini dilakukan melalui tiga tingkan analisis yaitu, organisasional, tugas dan individual.

Pada tingakt organisasi pelatihan dipertimbangkan dalam konteks budaya organisasi, politik, struktur, dan strategi. Analisis ini mempertimbangkan bagaiman pelatihan akan membantu organisasi memngaruhisasarannya dan bagaimana pelatihan memengaruhi dinamika tempat pekerjaan dan diantara unit sehari-hari.

Penilaian pada tingkat tugas melihat tugas dan tanggung jawab spesifik yang diberikan pada pekerjaan yang berada dan tipe keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan masing-masing tugas.

Penilaian pada tingkat individual mempertimbangkan orang yang harus dilatih. Untuk itu siperlukan analisis tingkat pengetahuan dan keterampilan yang ada serta faktor yang

²⁷ Mega Karinda, "Kajian Terhadap Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Dalam upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Bank Sulutgo Cabang Manado", *Jurnal Berkala Ilmiah Siens* Vol.16, No. 3(2016), 384

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhubungan dengan gaya pembelajaran, kepribadian, gaya interpersonal dalam berinteraksi dengan orang lain.

b. *Objectivitas*

Setelah penilaian kebutuhan pelatihan dilakukan, sasaran untuk aktivitas pelatihan harus dikembangkan. Sasaran ini harus mengikuti langsung dari penilaian kebutuhan dan dideskripsikan dengan terminologi spesifik dan terukur. Ukuran harus dinyatakan dalam bentuk perilaku pekerja yang diharapkan dan hasil yang diharapkan dari perilaku tersebut.

Masalah yang umum pada tahapan ini adalah bahwa sasaran organisasi mungkin terlalu samar-samar sehingga keberhasilan dalam mencapainya tidak dapat diukur secara akurat atau dievaluasi.

c. *Design and Delivery*

Setelah sasaran dan ukuran ditetapkan, langkah selanjutnya adalah merancang dan menyelenggarakan pelatihan itu sendiri. Ada dua hal penting yang harus dipertimbangkan sebelumnya yaitu, pertama gangguan. Gangguan terjadi ketika pelatihan, pembelajaran atau kebiasaan bertindak yang dibentuk sebagai hambatan proses pembelajaran. Kedua transfer, adalah tentang apakah *trainee* atau *learner* dapat benar-benar menggunakan keterampilan baru atau pengetahuan baru dipekerjaan.

Penyelenggaraan pelatihan harus mengantisipasi setiap gangguan yang mungkin terjadi, dan strategi harus direncanakan untuk mengatasinya.

d. *Evaluation*

Evaluasi ini bertujuan untuk memutuskan apakah pelatihan harus dilanjutkan dalam bentuknya seperti sekarang, dimodifikasi atau dihilangkan sama sekali.

Kriteria evaluasi harus dinilai sebelum penyelenggaraan pelatihan menyediakan dasar perbandingan untuk penilaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setelah pelatihan. Evaluasi itu sendiri dilakukan pada empat ingkatan yaitu:

- a. Reaksi, pada tingkat ini evaluasi mengatur apakah peserta pelatihan menyukai program, pelatihan dan fasilitas pelatihan.
- b. Pembelajaran, pada tingkat ini dilakukan evaluasi seberapa jauh peserta pelatihan mempunyai keterampilan dan pengetahuan lebih tinggi dari sebelumnya, setelah mengikuti program pelatihan.
- c. Perilaku, pada tingkat ini mengevaluasi apakah peserta pelatihan berperilaku berbeda dipekerjaan setelah mengikuti pelatihan.
- d. Hasil, pada tingkat ini dilakukan evaluasi apakah organisasi atau unit kerja menjadi lebih baik kinerjanya karena pelatihan.²⁸

2. Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut bisa dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan menempatkan sesuatu di mana pelanggan/ nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung pada dari latar belakang karyawan tersebut, suku bangsa pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan.

Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang pegawai :

²⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 370

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih dan rapi artinya karyawan harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dan juga dalam melayani nasabah pegawai juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal. Pada saat nasabah datang pegawai harus segera menyapa lebih dahulu, dan diusahakan menyapa dengan menyebut namanya. Dengan senyuman dan melanturkan kata apa yang dapat kami bantu.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah pegawai dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam melayani dan bersikap, sekaligus harus mampu mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
5. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelanggan yang diberikan pelayanan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.
6. Jangan menyela dan memotong pembicaraan. Pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong dan menyela pembicaraan, dan kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.

Dalam pelayanan ada namanya memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

standar yang telah ditetapkan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

Adapun prinsip pelayanan adalah :

1. Melayani itu ibadah karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain
2. Memberi dahulu dan anda akan menerima
3. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti
4. Bahagiakan orang lain terlebih dahulu dan anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan
5. Menghargai orang lain sebagai mana diri anda ingin dihargai
6. Lakukanlah empati yang mendalam dan tumbuhkan sinergi.²⁹

Pelayanan meliputi segala yang membuat langganan merasa senang dan tertarik pada perusahaan yang bersangkutan.³⁰ Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus dengan pelayanan yang baik karena dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan atau orang yang dilayani, menurut Philip Kotler yang dikutip dalam buku Rosadi Ruslan dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh orang yang memberikan pelayanan dan dapat dikatakan yang baik harus mampu memenuhi syarat-syarat yaitu:³¹

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
3. *Assurance* yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah

²⁹ Daryanto, Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 120.

³⁰ Simorangkir, *Marketing*, (Jakarta: Idhnil, 1997), 32

³¹ Solikin, "Peranan PT. Silver Silk Tour dan Travel dalam Meningkatkan Pelayanan Pannaah Haji dan Umrah di Pekanbaru" (UIN Suska Riau, 2014), 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik.

4. *Empaty* yaitu merupakan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu melayani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
5. *Tangibles* yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang officer lobby atau front office yang refresentif, tersedia tempat parker yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Manusia(karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu karyawan juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi. Sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi dengan kemajuan teknologi terkini. Dan pada akhirnya prasarana dan sarana harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah sopan dan menarik. Di samping itu karyawan juga harus cepat tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas karyawan adalah sarana dan prasaran yang dibutuhkan yang menunjang kinerja karyawan itu sendiri.
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai selesai.Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melayani pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
5. Mampu memberikan kepercayaan terhadap pelanggan. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Dalam melayani nasabah sebaiknya karyawan mampu memahami dan mengerti setiap sifat-sifat masing-masing pelanggan. Hal ini disebabkan masing-masing pelanggan memiliki sifat-sifat yang berbeda, perbedaan tersebut disebabkan karena perbedaan pada suku, agama, ras pendidikan, pengalaman, dan budaya.

Perbedaan sifat-sifat pelanggan selalu ingin dianggap sebagai raja. Seperti seorang raja pelanggan tentunya ingin dilayani segala keinginan dan kebutuhannya seolah-olah perintahnya harus segera dipatuhi, tidak ada yang tidak bisa.

Salah satu sebab pelanggan datang ke perusahaan karena memiliki masalah yang ingin diselesaikan. Artinya kedatangan pelanggan ke perusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi. Keinginan dan kebutuhan pelanggan mulai dari hanya ingin memperoleh sesuatu hal yang belum diketahui oleh pelanggan.

Selanjutnya pelanggan yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan. Perhatian yang diberikan kepada pelanggan adalah mulai dari pelayanan datang selama berhubungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pelanggan sampai dengan berakhirnya pelayanan yang diberikan. Dan juga perhatian yang diberikan juga jangan terlalu berlebihan.³²

A. Kajian Terdahulu

ntuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang memiliki tema dan objek yang selaras yaitu penelitian yang berjudul:

1. *“Analisis Pengembangan Karyawan dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Pada Bca Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)* Bandar Lampung, 2017 karya Dati Sacia Ilya. Skripsi ini menyimpulkan Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan efektif dapat meningkatkan kinerja perusahaan pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. Hal ini di karenakan setelah pelatihan para peserta dievaluasi kembali guna memastikan prestasi dari individu tersebut ada kemajuan dan meningkatnya laba perusahaan berdasarkan laporan keuangan perusahaan setiap satu tahun sekali. Pelatihan dan pengembangan karyawan akan mampu menghadapi segala perubahan baik lingkungan internal dan eksternal karena telah dibekali pelatihan yang mumpuni. Hal ini berdampak positif bagi kinerja perusahaan.
2. *Gaya Kepemimpinan Pt. Nra (Nur Rima Al-Waali) Tour Dan Travel Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pekanbaru.* Pekanbaru, 2016 karya Sasrini Eka Saputri. Skripsi ini menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan seorang pemimpin itu ada tiga indikator: gaya kepemimpinan otokratis yaitu karyawan tidak berani memberikan kritikan kepada pimpinan. Gaya kepemimpinan demokratis yaitu bisa dilihat dengan musyawarah yang menjadikan hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan serta gaya kepemimpinan laissez-faire yaitu pimpinan menyerahkan wewenang secara keseluruhan kepada karyawan.

³² Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 49



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian.³³

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁴

Secara etimologi, kata “pikir” berasal dari Bahasa Arab, *fikr* yang berarti menggunakan akal untuk sesuatu yang diketahui, untuk mengungkapkan suatu perkara yang tidak diketahui³⁵. Sedangkan berpikir menurut Toha Jabir Alwani adalah aktivitas akal yang ada dalam diri manusia, baik kekuatan akal berupa kalbu, roh, atau dzihm, dengan pengamatan dan pendalaman untuk menemukan makna yang tersembunyi dari persoalan yang dapat diketahui, maupun untuk sampai pada hukum atau hubungan antar sesuatu.

Di dalam kerangka berpikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap atau dengan masalah penelitian. Di dalam pengembangan skill pegawai ada 4 metode yang digunakan yaitu :

1. Pengembangan SDM melalui mutasi
2. Pengembangan SDM melalui promosi
3. Pengembangan SDM melalui pembinaan karir
4. Pengembangan SDM melalui motivasi kerja³⁶
5. Pengembangan SDM melalui Pelatihan³⁷

³³ Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), 43.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

³⁵ Perdamaian Hsb. *Filsafat Dakwah*. (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2017), 34

³⁶ Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 321

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

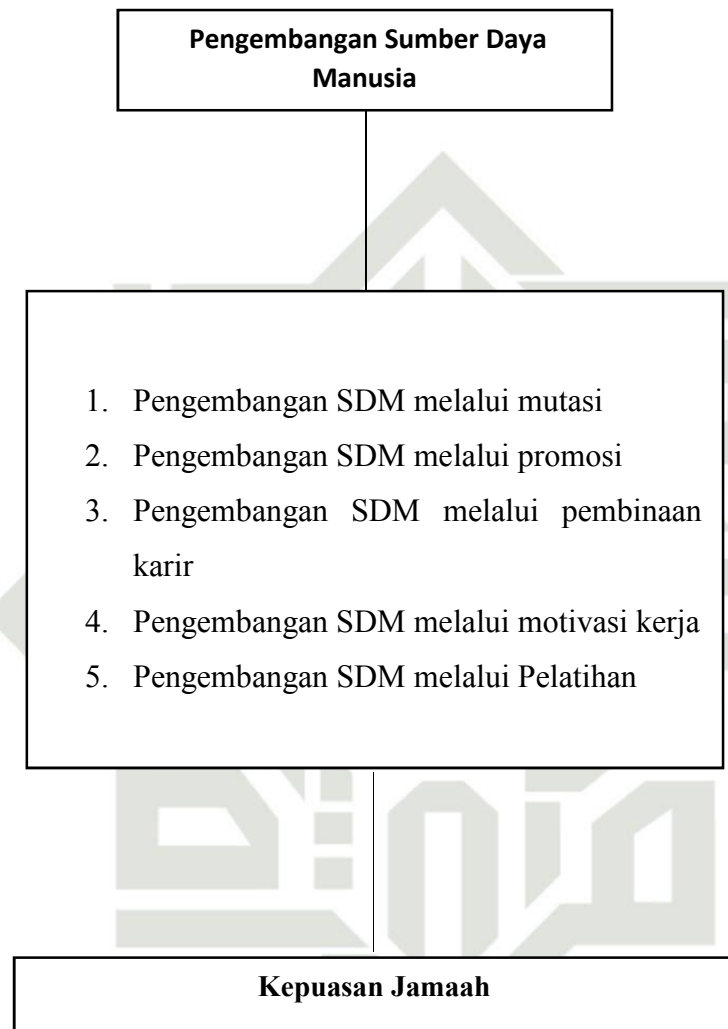
Semua metode itu digunakan untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Indragiri Hulu dalam melayani jamaah. Kerangka berpikir atau kerangka penalaran logis yang digunakan untuk pengembangan sumber daya manusia kementrian agama kabupaten indragiri hulu dalam melayani jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dalam bentuk bagan adalah sebagai berikut:



³⁷ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 370

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pikir penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh disajikan apa adanya dan kemudian data tersebut dianalisis tidak dalam bentuk angka. Kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Departemen Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu yang terletak di Jl. Narasinga No 50 Rengat. Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini adalah di mulai maret 2019

C. Sumber Data Penelitian

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang di cari. Sumber data didapatkan dengan cara wawancara langsung dan dokumentasi dari para informan penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh dari pembina dan karyawan Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari artikel, jurnal, hasil penelitian, buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Data sekunder adalah berupa dokumen yang berisi arsip-arsip yang dikumpulkan melalui observasi.³⁸

D. Informan Penelitian

Untuk memfokuskan pencarian data yang dimaksud, penulis menggunakan informan yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari :

1. Drs. H. A. Karim, M.Pd.i sebagai kepala kementerian agama kabupaten indragiri hulu
2. Ari Permadi, S.Ag adalah kasubag kepegawaian
3. H. Hasyim S.Ag adalah PLT kepala seksi haji
4. Hj. Susliana S.Ag adalah pegawai bagian pelaksanaan dan dokumen haji
5. Eka Purnama Sari S.S adalah pelaksana dan penyusun perlengkapan haji

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yang penulis lakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang dilakukan.

2. Wawancara

Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.³⁹ Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Indragiri Hulu Dalam Melayani Jamaah Haji.

³⁸Ir.M.Iqbal Hasan.M.M, *Pokok-pokok metodologi penelitian dan aplikasinya*, (Bogor: Pustaka Indonesia, 2002), 82

³⁹W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm 119



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴⁰

Validitas Data

Validitas atau keabsahan adalah suatu *indeks* yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.⁴¹ Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan atau kevalidan data maka digunakanlah teori Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain⁴².

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika diinterview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka penulis harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka akan dilakukan uji keabsahan informasi yang diperoleh dari hasil teknik tersebut.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini

⁴⁰ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 231.

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), 132-133

⁴² Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementrian Agama Kota Malang* (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015), 107

adalah deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data berupa kata-kata bukan angka-angka. Dengan tujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang ada di lingkungan ataupun di lapangan dengan dipilih-pilih secara sistematis menurut kategorinya dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna dan mudah dipahami oleh masyarakat umum.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Lokasi Penelitian

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius, hal tersebut tercermin baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan bernegara. Di lingkungan masyarakat terlihat terus meningkat kesemarakan dan kekhidmatan kegiatan keagamaan baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan. Semangat keagamaan tersebut, tercermin pula dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen-dokumen kenegaraan tentang falsafah negara Pancasila, UUD 1945, GBHN, dan buku Repelita serta memberi jiwa dan warna pada pidato-pidato kenegaraan.

Kemerdekaan Indonesia diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama menjadi lebih kokoh dengan ditetapkannya Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara dan UUD 1945. Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dari sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberi makna rohaniah terhadap kemajuankemajuan yang akan dicapai.

Berdirinya Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa Indonesia tersebut di atas juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabaran ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan juridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 BAB E pasal 29 tentang Agama ayat 1 dan 2.

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahnya Ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke pekanbaru pada januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor :3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 tahun 2012)

Kantor wilayah Departemen agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 kabupaten/kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd Gafar Usman, M.Se. berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran berkedudukandi Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang saat ini dipimpin oleh Pgs Kakanwil Drs. H. Mahyudin MA adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Kantor Wilayah Provinsi Riau dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-A dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Bidang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Urusan Islam dan Pembinaan Syariah, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbingan Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Hindu, Pembimbing Budha dan Dilengkapi dengan Kasubag-kasubag dan kasi-kasi yang melaksanakan tugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan Dikota Pekanbaru. Sebagai ibukota Provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kota Dumai
3. Kabupaten Kampar
4. Kabupaten Pelalawan
5. Kabupaten Rokan Hulu
6. Kabupaten Rokan Hilir
7. Kabupaten Indragiri Hulu
8. Kabupaten Indragiri Hilir
9. Kabupaten Kuantan Singingi
10. Kabupaten Bengkalis
11. Kabupaten Siak
12. Kabupaten Kepulauan Meranti

Saat ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki 82 Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari Kanwil, 12 Kantor Kemenag Kabupaten/Kota, 18 Madrasah Aliyah Negeri, 33 Madrasah Tsanawiyah Negeri, dan 18 Madrasah Ibtidayah Negeri yang tersebar di 12 Kabupaten/Kota.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan program-program prioritas dan telah dapat mencapai hasil-hasil yang diharapkan serta telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Provinsi Riau. Capaian program tersebut antara lain :



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan Pemerintahan Daerah Provinsi Riau. Peningkatan koordinasi dan kerjasama ini di buat dalam bentuk mensinergikan visi dan misi kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau dengan Visi Pemerintah Provinsi Riau yaitu : “Terwujudnya Provinsi Riau Sebagai sebagai pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis, Sejahtera Lahir dan Bathin di Asia Tenggara Tahun 2020”
2. Menetapkan standarisasi pelayanan publik
3. Menciptakan kerukunan hidup ummat beragama yang harmonis dan dinamis di antara ummat beragama, sehingga ummat beragama dapat hidup berdampingan antara satu sama yang lain dalam suasana kebersamaan dan persaudaraan sebangsa dan setanah air. Di Provinsi Riau ummat beragamahidup dalam kerukunan dan rukun dalam kehidupan.
4. Merival, mengimbangi dan bahkan mengungguli capaian hasil UAN SD, SMP dan SMU. Di Provinsi Riau Madrasah baik MI, MTs dan MA.
5. Pendirian Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendikia di Kabupaten Siak
6. Dalam bidang pendidikan madrasah dan pembangunan agama telah banyak meraih prestasi yang gemilang namun belum terekspos secara maksimal

Mengikuti perkembangan dan tatanan Reformasi Birokrasi penyebutan Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama sehingga merubah Struktur Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012.

Dalam Peraturan tersebut Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu disebutkan dalam Pasal 141 yang terdiri dari : Subbagian Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Syariah serta kelompok jabatan fungsional.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 7, Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Visi dan Misi Kemenertian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah :
"Terwujudnya Masyarakat Indragiri Hulu yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin Dalam Rangka Mewujudkan Indragiri Hulu yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong".

Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah :

1. Meningkatkan Pemahaman dan Pengamalan Ajaran Agama
2. Memantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama
3. Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang Berkualitas dan Akuntabel
4. Meningkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama Pada Satuan Pendidikan Umum dan Pendidikan Keagamaan
5. Mewujudkan Tatakelola Pemerintahan yang Bersih, Akuntabel dan Terpercaya

Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

1. Tugas Pokok Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

Didalam Pasal 82 KMA 574/2002 disebutkan bahwa Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

2. Fungsi Kementerian agama Kabupaten Indragiri Hulu

Dalam pasal 83 KMA 373/2002 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 82, dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menjalankan fungsi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah dan pendidikan agama dan keagamaan
4. Pembinaan kerukunan umat beragama
5. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun uraian tugas susunan organisasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 adalah sebagai berikut :

1. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.
2. Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.
3. Seksi Pendidikan Agama Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama Islam.
4. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.
7. Penyelenggara Syariah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 169 orang, yang terdiri dari :

Jumlah Pns : 158 Orang

Jumlah Pegawai Honorer : 11 Orang

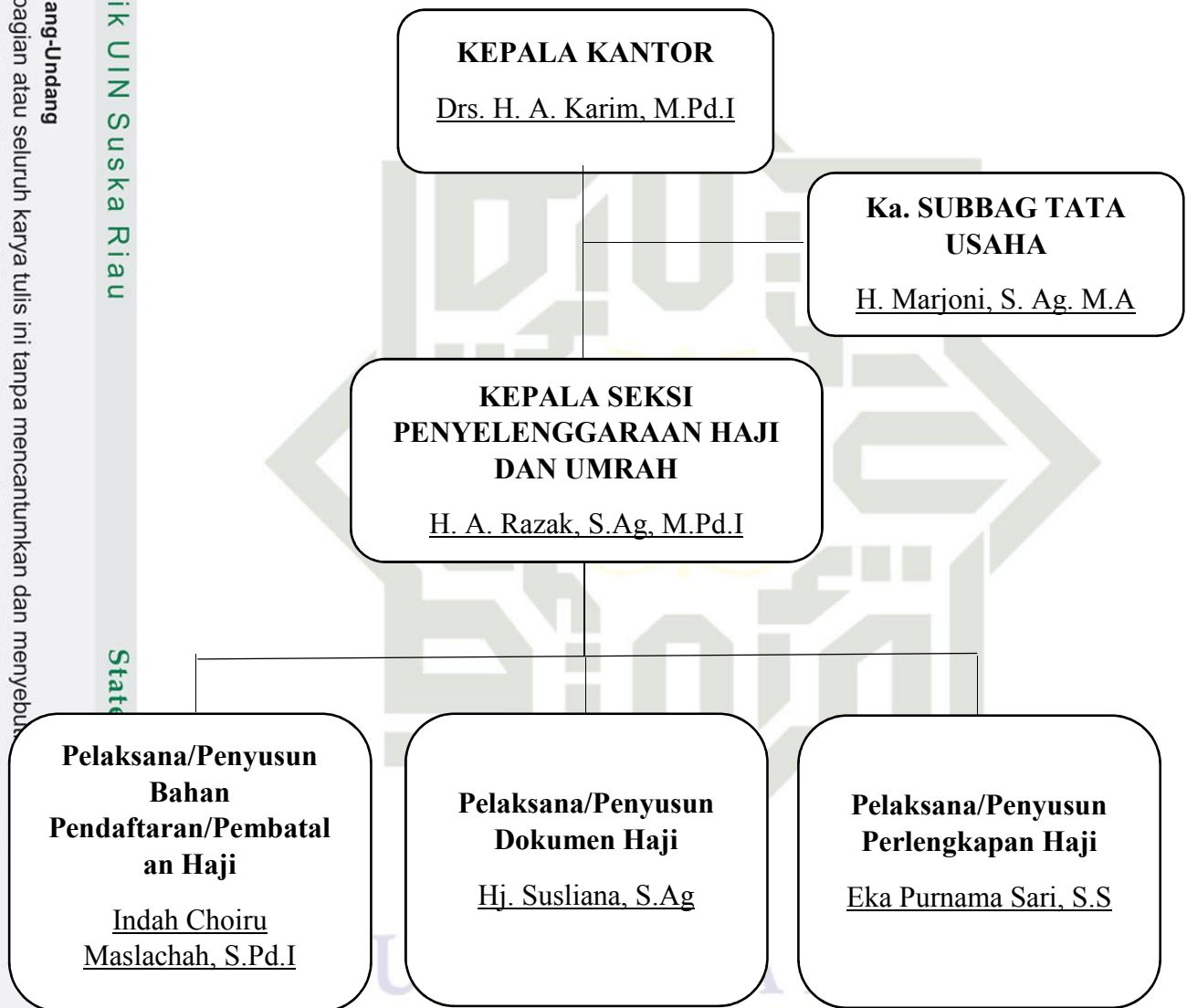
D. Struktur Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan haji kementerian Agama Kab. Indragiri Hulu (Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2019)⁴³

⁴³ Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.1 Struktur Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu



BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu, maka penulis menyimpulkan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu telah dilakukan dengan cukup baik, hal tersebut dapat kita lihat dari data yang penulis lampirkan bahwa ada beberapa pegawai yang telah mengikuti program-program terkait dengan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun data yang berhasil penulis dapatkan dilapangan, perogram yang berhasil atau yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengembangkan SDM yaitu :

1. Pengembangan SDM melalui Mutasi
2. Pengembangan SDM melalui Motivasi Kerja
3. Pengembangan SDM melalui Pelatihan.

Pengembangan SDM melalui mutasi, pada cara ini pegawai dapat mengembangkan posisi atau status seorang karyawan dalam suatu perusahaan. Karena mutasi merupakan kekuatan yang sanggup merubah posisi pegawai, maka dikatakan bahwa mutasi merupakan salah satu cara yang paling ampuh untuk mengembangkan karyawan dalam lingkungan perusahaan. Pengembangan SDM melalui motivasi kerja, pada cara ini cara yang dilakukan oleh kepala seksi dalam memotivasi pegawainya adalah dengan memberikan target kerja kepada pegawai, tentunya dengan adanya imbalan yang diberikan. Pengembangan SDM melalui pelatihan, pada cara ini pelatihan rutin dilakukan setiap tahunnya, baik itu diprovinsi maupun dipusat.

B. Saran

1. Dimohonkan kepada pesegawai yang mengikuti program pengembangan SDM kementerian agama kabupaten indragiri hulu agar dapat mengikuti dengan sungguh-sungguh sehingga dalam melayani jemaah nantinya dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.

2. Dimohonkan kepada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu agar dapat mengembangkan program-program pengembangan SDM yang terbaru, sehingga jemaah haji merasa puas atas layanan yang diberikan oleh para pegawai.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya. 1988. *Depatemen Agama RI*. Depok, Ali-Imran 97
- Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Moejikat Soebaryono. *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Robbins, Stephen. *Perilaku Organisasi*, edisi kesepuluh sabar dini, 2006
- Suwatno, Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Nuraini, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Aswaja Pressindo, 2013.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
- Melayu Hasibuan, "Manajemen Sumberdaya Manusia, Jakarta: Bumi aksara, 2008
- I Komang Ardana dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2012
- Danang Sunyoto. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: 2002
- Panji, Anaroga. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992
- Anwar, Prabu Mangkunegara. *Psikologi perusahaan*. Bandung: Trigenda karya, 1993
- Sutarto, wijono. *Psikologi industry dan organisasi : Dalam Satu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prewnatal Media Group, 2010
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Simorangkir. *Marketing*. Jakarta: Idhnil, 1997
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Ok Hasan Bisri. *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001
- Perdamaian Hsb. *Filsafat Dakwah*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016

I. M. Iqbal Hasan. M. M. *Pokok-pokok metodologi penelitian dan aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002

W. Gulo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia, 2004

Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006

Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2011

Abdul Aziz Al-Barqy. Tesis. *Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Malang*. Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015

Danang Sunyoto. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: 2002



UIN SUSKA RIAU



Pedoman Wawancara :

Pengembangan SDM melalui Mutasi

1. Bagaimana prosedur mutasi pegawai di kemenag inhu ?
2. Siapa saja yang berwenang dalam memutuskan pegawai yang ingin dimutasikan ?
3. Apakah ada dampak positif dari pemutasian ini ?
4. Mengapa mutasi ini perlu dilakukan, berikan alasannya ?

Pengembangan SDM melalui Promosi

1. Apa saja kriteria pegawai yang akan mendapatkan promosi jabatan ?
2. Tahapan-tahapan apa saja yang harus dilakukan oleh pegawai untuk mendapat promosi ?
3. Bagaimana pemberian promosi dilakukan ?
4. Siapa saja yang berwenang dalam menentukan pegawai yang akan mendapatkan promosi ?

Pengembangan SDM melalui pembinaan karir

1. Bagaimana proses penilaian pegawai yang layak untuk mendapatkan pembinaan karir ?
2. Apa saja tahapan tahapan yang perlu dilakukan pegawai untuk mendapatkan pembinaan karir ?
3. Bagaimana pemimpin melakukan pembinaan karir kepada pegawai ?
4. Mengapa pembinaan karir ini perlu dilakukan ? jika ada jelaskan, jika tidak ada berikan alasannya

Pengembangan SDM melalui motivasi kerja

1. Apakah di kasi haji memiliki pengembangan sdm melalui motivasi kerja ?
2. Siapa saja yang selalu memberi motivasi kerja kepada pegawai ?
3. Bagaimana proses pemberian motivasi kerja yang dilakukan kasi haji ?
4. Apakah pemberian motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?

Pengembangan SDM melalui pelatihan

1. Kapan waktu pelatihan untuk pegawai akan dilakukan ?
2. Siapa saja yang mengikuti proses pelatihan ?
3. Bagaimana prosedur pegawai untuk bisa mendapatkan pelatihan ?
4. Apa saja materi yang selalu disampaikan pada saat pelatihan ?

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

Data pegawai yang mutasi di Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu:

| NO | Nama Pns Yang DiMutasi | Jabatan Lama | Jabatan Baru | TMT |
|----|---|---|---|------------|
| 1 | <u>Drs. H. Ahmad Karyani</u> 196012311990011002 | Kasubbag Tata Usaha | Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah | 07-02-2018 |
| 2 | <u>H. Hasyim, S.Ag</u> 196611022001121003 | Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Kepala Seksi Bimas Islam | 07-02-2018 |
| 3 | <u>Eka Purnama Sari S.S</u> 198305022009012010 | Staf Pada KUA Kecamatan Batang Gangsal | Staf pelaksana dan penyusunan perlengkapan haji dan umrah | 01-03-2018 |
| 4 | <u>Drs. H. Ahmad Karyani</u> 196012311990011002 | Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Memasuki Batas Usia Pensiunan | 01-01-2019 |
| 5 | <u>H. A. Razak, S.Ag, M.Pd.i</u> 197106162000031004 | Penyelenggara Syariah | Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah | 15-05-2019 |

Data Pegawai yang mengikuti diklat pelatihan di Seksi Penyelenggaraan haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu :

| NO | Nama / Nip | Nama Diklat | Tahun | Ket |
|----|--|--|-------|-----|
| 1 | <u>Indah Choiru Maslachah, S.Pd.I</u> 198605162011012011 | Diklat Manajemen sistem Komputerisasi Haji Terpadu | 2014 | |
| 2 | <u>H. Hasyim, S.Ag</u> 196611022001121003 | Diklat Manejmen Penyelenggaraan Ibadah Haji | 2014 | |
| 3 | <u>Suslana, S.ag</u> 197408012009012004 | Diklat Manejmen Penyelenggaraan Ibadah Haji | 2016 | |
| 4 | <u>Eka Purnama Sari S.S</u> 198305022009012010 | Petugas Penyelenggara Haji | 2019 | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIODATA PENULIS

Nama : Ardi Pranata
 Tempat/ Tgl. Lahir : Pemtang/ 10 Juni 1997
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat Rumah : Jl. Pendidikan, Desa Sukamaju
 No. HP : 085272667420
 Bapak dan Ibu Kandung

| No | Nama | Tanggal Lahir | Pekerjaan |
|----|--------|------------------|------------|
| 1 | Astoni | 01 Juni 1967 | Wiraswasta |
| 2 | Arlina | 10 Februari 1976 | |

Saudara Kandung

| No | Nama | Jenis Kelamin | Tanggal Lahir | Pekerjaan |
|----|--------------|---------------|-----------------|-----------|
| 1 | Lidya Astuti | Wanita | 15 januari 2003 | Pelajar |
| 2 | Livia Ardani | Wanita | 30 Maret 2011 | Pelajar |

RIWAYAT PENDIDIKAN

| | | |
|-------------------------|------------------|------------------|
| SDN 001 | : Pematang | Lulus Tahun 2009 |
| KMP N 01 Batang Peranap | : Pematang | Lulus Tahun 2012 |
| SMA N 01 Peranap | : Peranap | Lulus Tahun 2015 |
| Strata I | : UIN SUSKA RIAU | Lulus Tahun 2019 |

KARYA ILMIAH

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Melayani Jemaah Haji.